
שירות בגובה העיניים

סדנת נגישות שירות לאדם עם מגבלה

שירות – מה זה אומר ?

מה כולל מפגש שכולל שירות



תקשורת ושיח

מפגש עם אדם

להתאמת

במקום

השירות או

פיסי/מקוון

המוצר

ביצע פעולה:

כתיבה, תנועה,

מגע, קנייה

מקבל שירות מרוצה

סטודנט/ית מרוצה

שגריר ואיש שיווק של
המכללה

לא מייצר עומס על המערכת

מקבל בכבוד מענה לצרכיו
פנוי ללמידה

מה נדרש מנותן שירות על מנת שהשירות

לסטודנט/ית עם מגבלה

יהיה מכבד ומותאם

?



זיהוי המגבלה

הכרות עם המגבלה ומשמעויותיה

יכולת התאמת השירות לאדם ולמשמעות המגבלה



שירות נגיש

הוא שירות בו נותן השירות מזהה את האדם ואת הלקוח איתה הוא מתמודד ומתאים אל

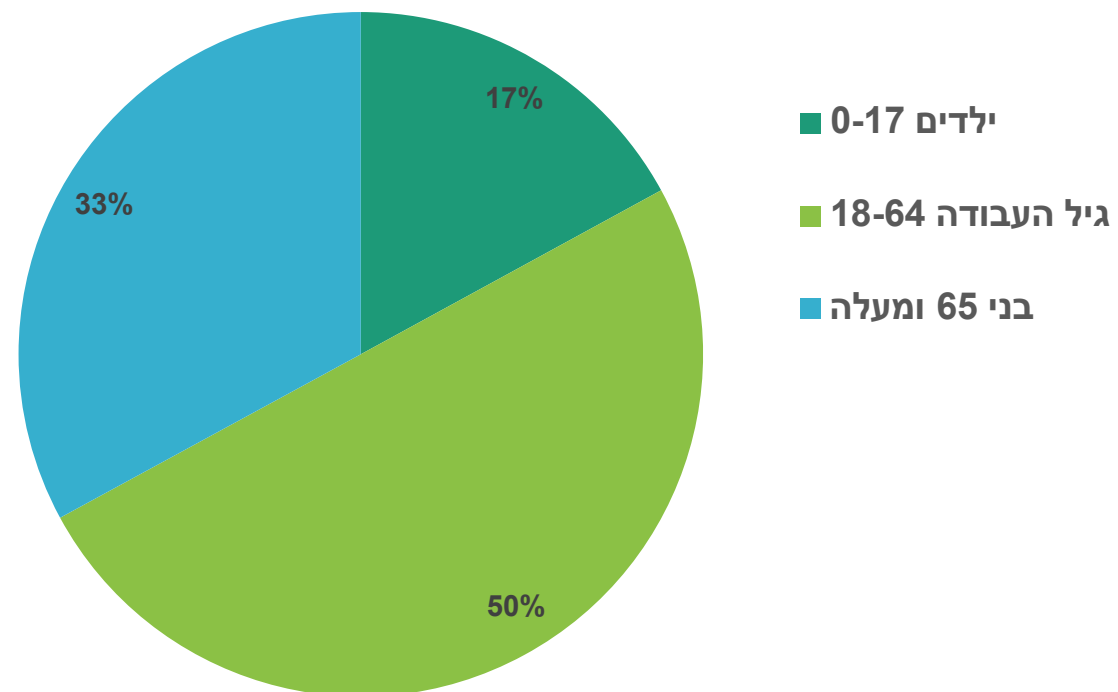
האדם את כל שלבי תהליך מתן השירות

בחירום

בשגרה

בישראל חיים כיום כ- 1,493,100 אנשים עם מוגבלות.

אחד מתוך 5 אנשים הוא אדם עם מוגבלות



4 סוגי מגבלות
עיקריות
...
מוגבלות כפולה



בוא נתחיל להכיר

.....

בריאן בן 45
שדרן
מחלת שרירים ניוונית



גיל בן 34
מדריך טיולים
חירש, בן להורים
חירשים



ירון בן 22
עובד במפעל ייצור
תסמונת דאון



יפה בת 75
פנסיונרית
לקות ראייה חמורה



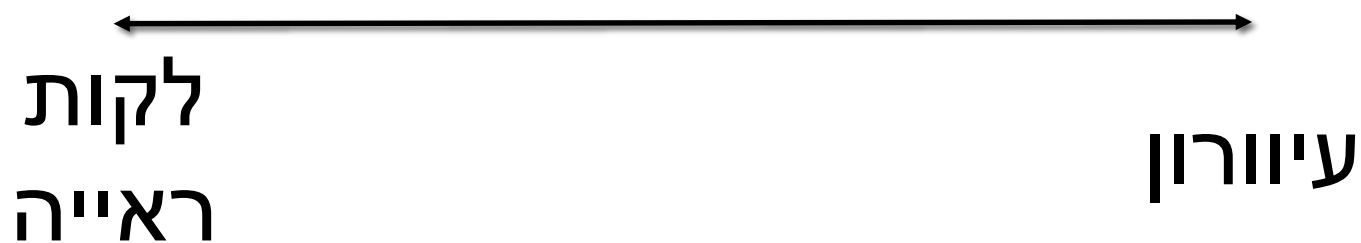
גיא בן 28
סטודנט
למשפטים
עיוור מלידה



עיוורון ולקות ראייה

**כ - 24,000 מחזיקי תעודות עיוור בישראל (43% בגיל עבודה)
על פי הערכות עוד כ 80,000 איש עם לקויות ראייה
משמעותיות.**

**רק 10% מתוך מחזיקי תעודות עיוור במדינת ישראל
הם אנשים עם עיוורון מלא**



מה זו לקות ראייה ?

חדות ראייה



מה זו לקות ראייה ?

שדה ראייה



גחממים תנור לחון
החלבונים במערבי
שמלי ומסיפים או
ף לקבץ יציו
, להזדקק לשבון
ים תבנית, בזהירות
ז אליה את הניל
תנור שחומם

צור קשר

כתובת מייל - לא חובה

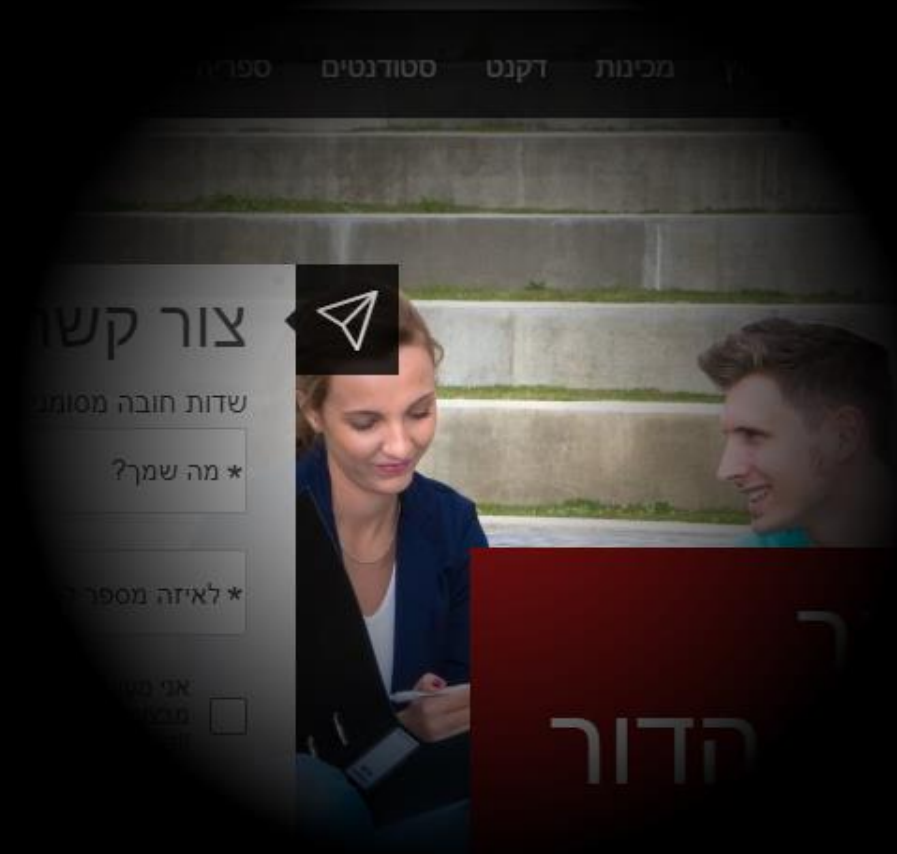
▼ תחום לימודים - לא חובה

שלח

מה זו לקות ראייה ?

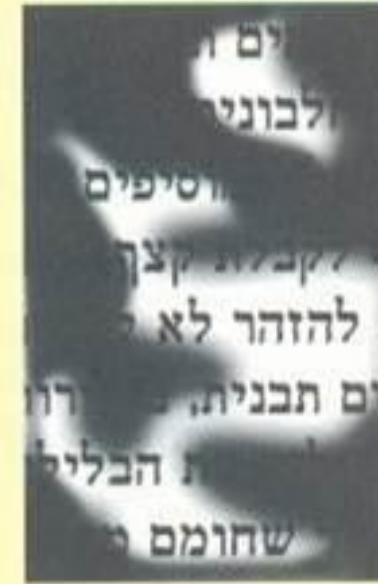
שדה ראייה פגוע





מה זו לקות ראייה ?

שדה ראייה פגוע



English צור קשר גלריה החקרים שלנו מבנים דף הבית

התקשרו לשיחה עם יועץ 073-7766630

האקדמית גליל מערבי Western Galilee College

תואר ראשון תואר שני ביה"ס לניהול אגרות לימודי חוץ מכינות דקנט סטודנטים ספרייה סגל מחקר גלריה בגליל מאמרים

דף הבית > תואר ראשון > לימודי חינוך

לימודי חינוך - תואר ראשון בחינוך: למען הדור הבא

במסגרת לימודי החינוך ותכלו לקבל תלמי מעשיים ועיצבים לאחד האספקטים

צור קשר

שדות חובה מסומנים ב - *

מה שמך? *

כתובת מיל - לא חובה

תחום לימודים - לא חובה

לאיזה מספר לחזור? *

אני מעוניין לקבל מידע שיווקי מבצעים והטבות באמצעות E-mail ☐

שלח

לפרטים נוספים חייג



כיצד נזהה שעומד לפנינו סטודנט/ית עם עיוורון ?

כיצד נזהה שעומד לפנינו סטודנט/ית עם לקות ראייה?

בשיחת טלפון או מפגש מקוון - כיצד נזהה שאנו מנהלים תקשורת עם

סטודנט/ית עם מגבלת ראייה ?



שירות נגיש לסטודנט/ית עם עיוורון או לקות ראייה

✓ לא ללכת על ביצים...לנהל שיח רגיל לחלוטין

✓ הצגה עצמית ברורה

✓ הימנעות ממחוות גוף - הצבעה, הושטת יד

✓ תיווך מילולי ברור - של הסביבה הפיסית והחברתית, הנחייה לניידות או ביצוע פעולות.

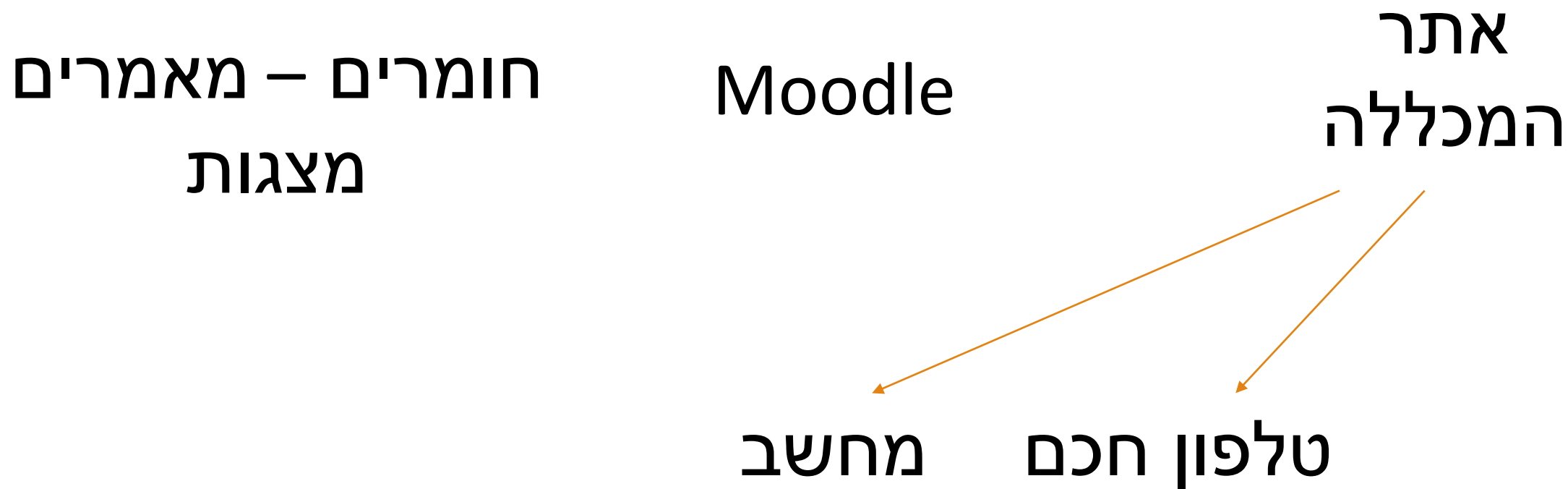
שימוש במושגים ברורים ולא "כאן", "שם", "את זה"



מקרה מהשטח

במהלך יום עבודה פונה אליך טלפונית סטודנטית עם לקות ראייה,
בתלונה על קושי רב במילוי טפסי בחירת קורסים באתר המכללה
כיצד עליך לנהוג ?

נגישות דיגיטלית - היכולת לצרוך ידע דיגיטלי באמצעים טכנולוגיים נגישים





מגע פיסי וליווי בניידות



✓ רק ע"פ צורך

✓ מקל נחייה הוא העיניים...אין לגעת

בו בשום מקרה

✓ כלב נחייה אינו חיית מחמד. הוא

בעבודה...



מניעת סנוור

הצללה ותאורה נכונה





ביטויים בסביבה הפיסית

Contrast במרקם

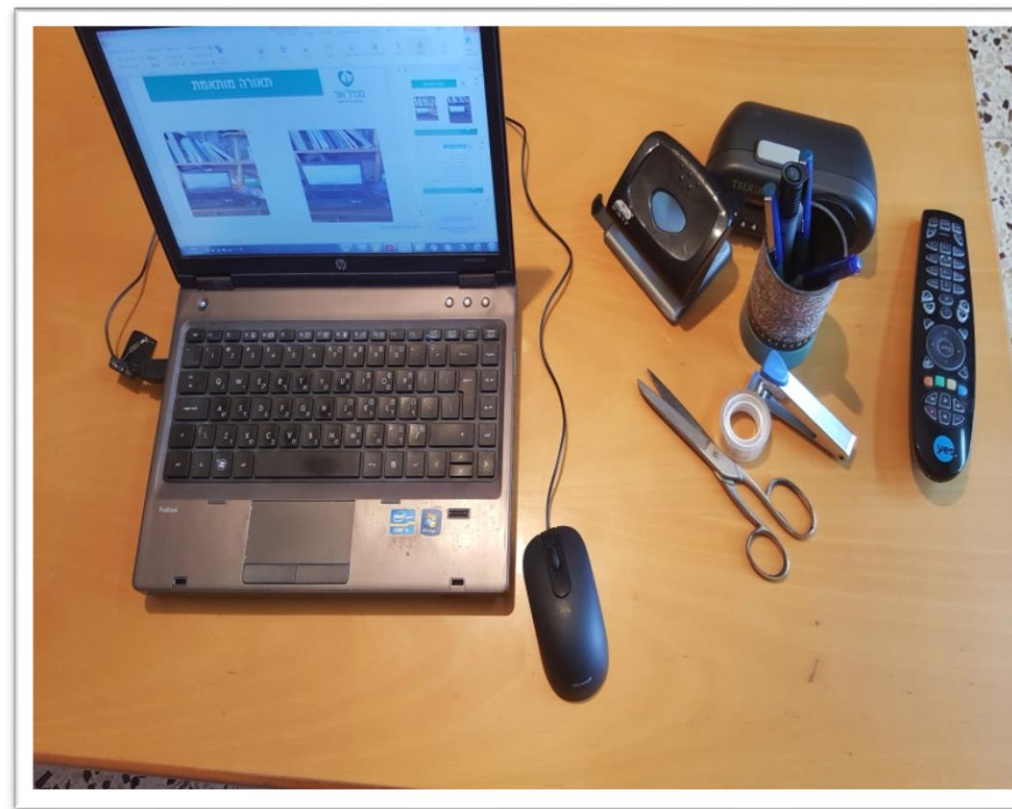
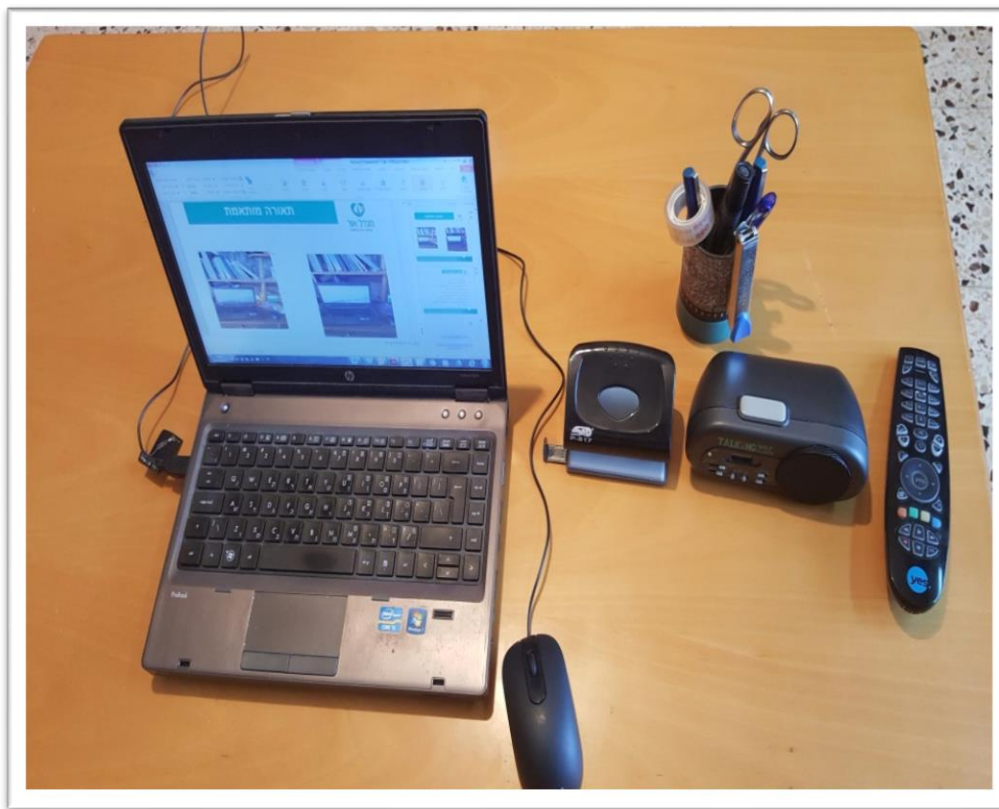


Contrast בצבע





קביעות בסביבה



 **פינת הטיפ**



אפליקציות זכוכית מגדלת



אפליקציית be my eyes

טכנולוגיות מסייעות : מד מדידה



כיצד נזהה שעומד לפנינו סטודנט/ית עם חרשות ?

כיצד נזהה שעומד לפנינו סטודנט/ית עם לקות שמיעה ?

כיצד נזהה שאנו מנהלים תקשורת מקוונת/טלפונית מול סטודנט/ית עם לקות שמיעה

?







שירות נגיש לסטודנט/ית עם מגבלת שמיעה

שימוש בטכנולוגיה או אמצעי עזר :

✓ לולאת השראה, מחברת, מחשב, טלפון חכם

קשר עם מתורגמן :

✓ דבר אל האדם עצמו ולא עליו

תקשורת בין אישית :

✓ דיבור ישיר איטי ומכבד בקשר רציף ללא הסתרה של פניך

✓ הימנעות מדינמיות או תנועה רבה

✓ הקפדה על מקום מואר ונח

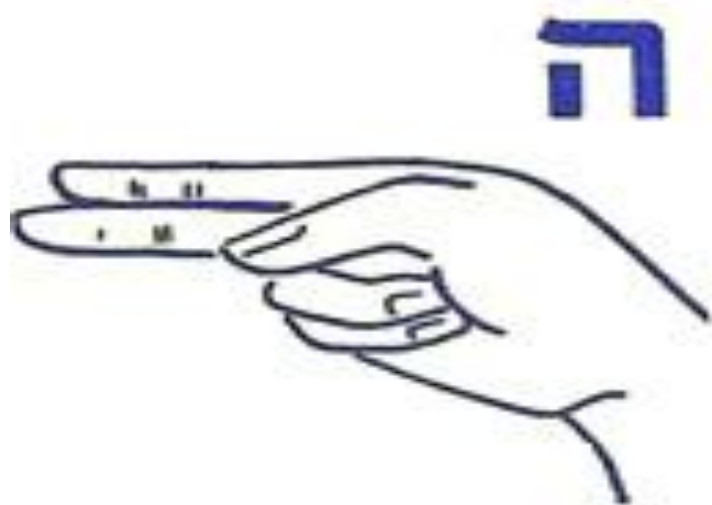
פִּינֶת הַטִּיפ

Join any conversation
with Live Transcribe



google live transcribe







מגבלה פיסיית

**קשת מוגבלויות (מולדות או במהלך
החיים) המתאפיינות בקושי תנועתי
המשפיע על הניידות ועל השתתפות
האדם בפעילויות שונות**

תקנות מרכזיות :

- דרך נגישה
- שירותים נגישים
- גובה דלפק, רוחב מעברים, פתיחת דלתות
- מקומות ישיבה נגישים



**כיצד נזהה שעומד לפנינו סטודנט/ית עם
לקות פיסיית ?**



שירות נגיש לסטודנטים עם מגבלה פיזית

נגישות במרחב :

עזרה אנושית :

✓ הצע סיוע על פי התרשמותך את האדם .

✓ הקפדה על התאמות בסביבה ע"פ התקנות – מעלית,

רמפה, דלפק נגיש

✓ הקפדה על קביעות והגברת ניידות במרחב הפיסי -

הימנעות ממכשולים קבועים או זמניים

לקות קוגניטיבית – מה היא ?



התמודדות עם קושי

הנובע מהנמכה ביחס לנורמה

ביכולת לבצע תהליכים המערבים חשיבה וריכוז

הלקות כוללת בתוכה טווח רחב ושוני של יכולות



באיזו סוג מגבלה אנו נפגוש לקות קוגניטיבית ?

✓ מוגבלות שכלית התפתחותית

✓ אוטיזם

✓ לקויות למידה

ישנם מאפיינים דומים וישנם מאפיינים שונים לחלוטין

התמודדויות המרכזיות ע"פ קבוצת אנשים עם לקות קוגניטיבית :

מתוך תדריך – "לקות קוגניטיבית" של מנהל מוגבלויות , אגף הערכה



✓ קושי בהבנת מצבים והבנת תחושות ורגשות

✓ קושי בלמידת מיומנויות חדשות

✓ קושי בהסבר על מהות בעיה

✓ צורך בסיוע לקבלת החלטות

✓ קושי בקריאה וכתיבה

✓ קושי בסביבת מרובת גירויים - קושי בוויסות החושי

✓ קושי ביצוע מטלות כמו: צריכת שירותים, עצמאות במרחב הציבורי,

מטלות יומיומיות הדורשות ריכוז וקשב



שירות נגיש לסטודנטים עם לקות קוגניטיבית

תקשורת בין אישית :

- ✓ פניות שלך למתן השירות – סבלנות
- ✓ התאם את קצב השיח ואת מסגרת הזמן של מפגש השירות
- ✓ הימנעות מהסברים עמומים, הקפדה על מיקוד ודיוק
- ✓ הקפדה על פישוט לשוני - גם בתקשורת מילולית וגם בתקשורת כתובה
- ✓ הרגעה במקרה הצורך
- ✓ פירוק מטלה – הקפדה על פירוק של מידע למקטעים, שאלה אחת ולא רצף
- ✓ עזרה ותמיכה ע"פ צורך אישי

תנאי סביבה :

- ✓ סביבה שקטה – לא עמוסת גירויים

סביבה נגישה (ברורה ומובנת) כוללת



שאלו את עצמכם

האם האדם יכול להגיע אליכם פיסית או דיגיטלית

להיכנס לנוע במקום או להיחשף למידע

ולקבל שירות מותאם ונגיש מכם כנותני שירות

בצורה עצמאית ...



חפשו את האדם מאחורי המגבלה –

זכרו את מנעד הלקויות, את ההבדלים בשימוש בטכנולוגיה, הבדלים אישיותיים



רגישות רגישות רגישות



תודה !

